

**LAPORAN HASIL KEGIATAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TRIWULAN 1
PUSKESMAS KUTOWINANGUN**



**KABUPATEN KEBUMEN
TAHUN 2025**

PENGESAHAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

TRIWULAN I TAHUN 2025

Disahkan di Kutowinangun

Pada Tanggal, 04 April 2025

Mengetahui
Kepala Puskesmas Kutowinangun



dr. Pratama Adi Prabawa, M.Sc
NIP. 19730312 200212 1008

Ketua Tim Survey

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'SRI R', is written on the page.

Sri Rasmawati, A.Md.Keb
NIP. 19881105 201001 2 012

KATA PENGANTAR

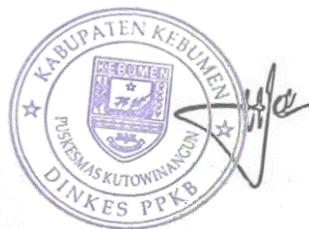
Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, kami telah menyusun laporan hasil survei kepuasan masyarakat Puskesmas Kutowinangun dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh Puskesmas Kutowinangun saat ini secara umum sudah memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berkurangnya keluhan masyarakat yang disampaikan melalui kotak saran, media sosial, atau whatsapp. Namun demikian, Puskesmas Kutowinangun tetap mengupayakan perbaikan pelayanan publik melalui survei kepuasan masyarakat peningkatan kinerja karyawan kepada pengguna layanan

Demikian laporan ini disusun sebagai gambaran penyelenggaraan pelayanan publik Puskesmas Kutowinangun.

Kutowinangun, 31 Maret 2025

Kepala Puskesmas Kutowinangun



dr. Pratama Adi Prabawa, M.Sc
NIP. 197303122002121008

DAFTAR ISI

Contents

PENGESAHAN	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
BAB I	4
PENDAHULUAN	4
1.1 Latar Belakang	4
1.2 Dasar Hukum	5
1.3 Maksud dan Tujuan.....	5
1. Maksud	5
2. Tujuan.....	5
1.4 Manfaat.....	6
1.5 Ruang Lingkup	6
BAB II	7
METODE PENGUKURAN	7
2.1 Metode Survei	7
a. Periode Survei.....	7
b. Metode Penelitian	7
2.2 Obyek Survei.....	7
2.3 Responden	7
2.4 Proses Pengumpulan Data	7
2.5 Metode Pengolahan Data.....	7
BAB III.....	8
ANALISIS HASIL KEPUASAN MASYARAKAT	8
3.1 HASIL YANG DICAPAI	8
1. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.....	8
2. Karakteristik responden berdasarkan Umur.....	9
3. Karakteristik responden berdasarkan Pendidikan.....	10
BAB IV	11
KESIMPULAN DAN SARAN	11
A. Kesimpulan	11
B. Saran	12
C. PENUTUP	12

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan.

Survei kepuasan masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Survei dapat dilakukan untuk mengumpulkan informasi dari sekelompok orang atau dari lingkungan. Survei dapat digunakan untuk melihat karakteristik atau hubungan sebab akibat antar variable tanpa adanya intervensi dari peneliti atau pelaksana survei.

Pengumpulan informasi atau identifikasi mengenai kepuasan masyarakat dilakukan dengan melaksanakan survei kepuasan masyarakat yang merupakan salah satu alat yang bisa digunakan untuk mengevaluasi kinerja pelayanan yang dilaksanakan. Kepuasan masyarakat adalah tujuan utama yang harus dijadikan target oleh unit pelayanan publik. Survei kepuasan masyarakat diadakan untuk mempermudah unit pelayanan dalam melakukan evaluasi kinerja unit dan mengetahui dengan pasti unsur mana saja yang masih perlu diperbaiki. Sembilan unsur yang harus dijadikan pengukuran kepuasan masyarakat, antara lain:

1. Persyaratan, adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Prosedur, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu pelayanan, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya atau tarif, adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/ memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. Produk spesifikasi jenis pelayanan, adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini

merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi pelaksana, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. Perilaku pelaksana, adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Maklumat pelayanan/ janji layanan, adalah salah satu bukti kesungguhan pemberi layanan publik untuk menerapkan prinsip-prinsip *goodgovernance* (transparansi, akuntabilitas, keterbukaan, dan keadilan) dalam memberikan pelayanan kepada masyarakatnya.
9. Pengaduan, adalah bentuk partisipasi dan rasa kepedulian masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan publik yang kemudian akan ditindaklanjuti oleh pemberi pelayanan publik tersebut.

1.2 Dasar Hukum

Landasan hukum yang digunakan di dalam Survei di Puskesmas Kutowinangun adalah sebagai berikut:

1. Peraturan Menteri Pendayaaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
2. Peraturan Bupati Kebumen Nomor 7 Tahun 2020 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kebumen

1.3 Maksud dan Tujuan

Maksud dan tujuan dari pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah sebagai berikut:

1. **Maksud**

Untuk mengetahui dan mempelajari tingkat kepuasan masyarakat yang menjadi pelanggan di Puskesmas Kutowinangun secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan

2. **Tujuan**

- Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan di Puskesmas Kutowinangun
- Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan yang ada di unit penyelenggara pelayanan Puskesmas Kutowinangun.
- sebagai sarana pengawasan dari masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang ada di Puskesmas Kutowinangun

1.4 Manfaat

Dengan dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan

1.5 Ruang Lingkup

Ruang lingkup Pedoman Penyusunan SKM Penyelenggara Pelayanan Publik pada Peraturan ini, meliputi Metode Survei, Pelaksanaan dan Teknik Survei, Langkah-langkah Pengolahan Data, Pemantauan, Evaluasi dan Mekanisme Pelaporan Hasil Penilaian Indeks Survei Kepuasan Masyarakat, Analisa Hasil Survei dan Rencana Tindak Lanjut

BAB II METODE PENGUKURAN

2.1 Metode Survei

a. *Periode Survei*

Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik terhadap layanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Survei yang dilaksanakan oleh Puskesmas Kutowinangun 3 (tiga) bulan sekali. Survei ini bersifat komprehensif dan hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

b. *Metode Penelitian*

Untuk melakukan survei secara periodik mempergunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan skala *Likert*. Skala *Likert* adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Pada skala likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

2.2 Obyek Survei

Pelanggan yang berkunjung di Puskesmas Kutowinangun.

2.3 Responden

Responden Survei Kepuasan Masyarakat yaitu Pelanggan Puskesmas Kutowinangun yang berjumlah 335 orang.

2.4 Proses Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif, perlu ditanyakan kepada masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang telah ditetapkan. Pengisian kuesioner dapat dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan ditempat yang telah disediakan.

2.5 Metode Pengolahan Data

Pengolahan data survei dengan langsung melakukan entri data pada aplikasi SKM yaitu *skm.kebumenkab.go.id* maka secara otomatis muncul hasil nilai IKM pada aplikasi.

BAB III ANALISIS HASIL KEPUASAN MASYARAKAT

3.1 HASIL YANG DICAPAI

Hasil yang di dapat oleh tim survey selama pelaksanaan kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah sebagai berikut:

Responden pada survey kepuasan masyarakat ini adalah orang yang berkunjung di Puskesmas Kutowinangun. Karakteristik responden ditarik dari hasil pengisian survey, yang diantaranya:

1. *Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin*

Jumlah responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 51 orang atau sebesar 15,22% dari total jumlah responden. Sedangkan sisanya sebanyak 284 responden berjenis kelamin perempuan atau sebesar 84,78% dari total responden.

Tabel 1. Jumlah responden berdasarkan jenis kelamin

No	Nama layanan	Laki-laki	Perempuan	Jumlah
1	Pelayanan Laboratorium	4	22	26
2	Pendaftaran	4	23	27
3	Kasir	6	17	23
4	Pemeriksaan umum	6	24	30
5	Prolanis	3	17	20
6	Pelayanan persalinan	0	25	25
7	Pelayanan Rawat Inap	5	19	24
8	MTBS	2	22	24
9	Pelayanan KB	0	20	20
10	Pelayanan Farmasi	5	15	20
11	Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak	0	20	20
12	Pelayanan VCT	0	15	15
13	Pelayanan TB	4	9	13
14	Pelayanan Kesehatan gigi	6	12	18
15	Pelayanan Gawat Darurat	2	14	16
16	Pelayanan Kesehatan Jiwa	4	10	14
Total responden		51	284	335

2. Karakteristik responden berdasarkan Umur

Jumlah responden berdasarkan umur dibagi kedalam 5 kelompok usia. Jumlah responden pada kelompok usia < 20 tahun sebanyak 3 responden atau 0,9%%, kelompok usia rentang 20 – 29 tahun sebanyak 62 responden atau 18,5%, untuk kelompok umur 30– 39 tahun sebanyak 117 responden atau 34,92%, umur 40 – 49 tahun sebanyak 136 orang atau 40,59% dan kelompok umur ≥ 50 tahun sebanyak 17 responden atau 5,07%.

Tabel 2. Jumlah responden berdasarkan Umur

No	Nama Layanan	<=20	20-29	30-39	40-49	>=50	Jumlah
1	Pelayanan Laboratorium	1	7	3	14	1	26
2	Pendaftaran	0	5	8	14	0	27
3	Kasir	0	4	6	13	0	23
4	Pemeriksaan Umum	2	1	9	18	0	30
5	Prolanis	0	1	2	5	12	20
6	Pelayanan Persalinan	0	9	12	4	0	25
7	Pelayanan Rawat Inap	0	3	6	15	0	24
8	MTBS	0	7	11	6	0	24
9	Pelayanan KB	0	7	5	8	0	20
10	Pelayanan Farmasi	0	2	9	9	0	20
11	Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak	0	8	9	3	0	20
12	Pelayanan VCT	0	2	13	0	0	15
13	Pelayanan TB	0	1	3	8	1	13
14	Pelayanan Kesehatan Gigi	0	4	8	6	0	18
15	Pelayanan Gawat Darurat	0	5	7	4	0	16
16	Pelayanan Kesehatan Jiwa	0	0	2	9	3	14
Total Responden		3	62	117	136	17	335

3. Karakteristik responden berdasarkan Pendidikan

Dari total responden sebanyak 335 orang, yang digolongkan kedalam karakteristik Pendidikan jumlah responden terbanyak pada kategori Pendidikan SMA/ Sederajat yaitu sebanyak 227 responden atau 67,7%, selanjutnya kategori Pendidikan SMP sebanyak 71 responden atau 21,19%, disusul untuk kategori Pendidikan D3 yaitu sebanyak 21 responden atau sebesar 6,26%, dilanjut SD sebanyak 10 responden sebesar 2,98% selanjutnya kategori Pendidikan S1 sebanyak 5 orang atau sekitar 1,5%.

Tabel 3. Jumlah Responden berdasarkan Pendidikan

No	Nama Layanan	SD	SMP	SMA	D3	S1	S2	Lainnya	Jumlah
1	Pelayanan Laboratorium	2	4	19	0	1	0	0	26
2	Pendaftaran	0	5	18	3	0	0	1	27
3	Kasir	0	7	14	2	0	0	0	23
4	Pemeriksaan Umum	0	10	16	4	0	0	0	30
5	Prolanis	4	7	7	1	1	0	0	20
6	Pelayanan Persalinan	0	6	19	0	0	0	0	25
7	Pelayanan Rawat Inap	0	7	17	0	0	0	0	24
8	MTBS	0	2	19	1	2	0	0	24
9	Pelayanan KB	0	3	16	0	1	0	0	20
10	Pelayanan Farmasi	0	2	17	1	0	0	0	20
11	Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak	0	4	11	5	0	0	0	20
12	Pelayanan VCT	0	1	11	3	0	0	0	15
13	Pelayanan TB	1	5	7	0	0	0	0	13
14	Pelayanan Kesehatan Gigi	0	1	16	1	0	0	0	18
15	Pelayanan Gawat Darurat	0	2	14	0	0	0	0	16
16	Pelayanan Kesehatan Jiwa	3	5	6	0	0	0	0	14
Total Responden		10	71	227	21	5	0	1	335

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Penentuan sampel survei Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Kutowinangun menggunakan Tabel Morgan dan Kretjie yang menyebutkan bahwa untuk jumlah populasi/ Penduduk sebesar 49.385 jiwa, maka jumlah sampel yang diambil sebanyak 335 sampel. Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat dilaksanakan selama hari kerja mulai dari bulan Januari 2025 sampai dengan Maret 2025. Responden dipilih berdasarkan kategori usia, pendidikan, dan jenis kelamin, yang merupakan pengguna jasa layanan di Puskesmas Kutowinangun.

Tabel 4. Ringkasan Hasil SKM Tribulan I Tahun 2025

No	Unsur Pelayanan	Nilai konversi	Mutu Pelayanan	Ukuran kinerja
1	Persyaratan	88,81	A	Sangat Baik
2	Prosedur	88,66	A	Sangat Baik
3	Waktu Pelayanan	84,24	B	Baik
4	Biaya/ Tarif	90,74	A	Sangat Baik
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	87,37	B	Baik
6	Kompetensi Pelayanan	86,57	B	Baik
7	Perilaku Pelaksana	85,75	B	Baik
8	Sarana dan Prasarana	85,16	B	Baik
9	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	96,18	A	Sangat Baik
NILAI IKM		87,39	B	Baik

Tabel 5. Nilai Persepsi, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konservasi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00-2,5996	25,00-64,99	D	Tidak baik
2	2,60-3,064	65,00-76,60	C	Kurang baik
3	3,0644-3,532	76,61-88,30	B	Baik
4	3,5324-4,00	88,31-100,00	A	Sangat baik

Sumber data: Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017

Berdasarkan data – data hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Kutowinangun dapat ditarik kesimpulanyaitu bahwa Puskesmas Kutowinangun mempunyai mempunyai nilai **IKM 87,39** yang berarti mutu pelayanan B dengan kategori kinerja **BAIK**. Namun demikianada beberapa unsur pelayanan yang masih perlu diperbaiki yaitu dari unsur waktu pelayanan, sarana dan prasarana, serta perilaku pelaksana.

B. Saran

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat di atas yang dilakukan setiap 3 bulan sekali di peroleh hasil dengan kategori baik di semua unit pelayanan, untuk itu mohon untuk di pertahankan dan di tingkatkan lebih baik lagi.Semua bertujuan untuk memberikan kepuasan dalam pelayanan masyarakat, khususnya di Puskesmas Kutowinangun. Oleh karena itu,Puskesmas Kutowinangun tetap berupaya melaksanakan perbaikan berupa :

1. Penggalangan komitmen karyawan supaya lebih baik lagi dalam memberikan pelayanan.
2. Memperbaiki/ Membuat perencanaan pemenuhan sarana dan prasaran pelayanan.
3. Mengusulkan pelatihan untuk meningkatkan kompetensi pegawai.
4. Mensosialisasikan standar pelayanan
5. Memastikan ketersediaan/ tercukupinya SDM
6. Melakukan peningkatan kapasitas internal petugas.

C. PENUTUP

Demikian laporan pelaksanaan kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan 1 Tahun 2025 ini kami buat untuk dijadikan periksa dan digunakan sebagaimana perlunya.